Rapport Onderzoek Toegang Wmo 2015

Maart 2015

In opdracht van het

Transitiebureau Wmo

radar

Team Kennisnetwerk Wmo

Inhoudsopgave

1. Inleiding

De afgelopen maanden hebben alle gemeenten in Nederland hard gewerkt om de invoering van de Wmo 2015 op 1 januari jl. te realiseren. De inrichting van een transparante toegangsprocedure vormt een belangrijk opdracht aan gemeenten in het kader van de Wmo 2015. Nu de Wmo 2015 van kracht is, willen VWS en VNG een eerste indruk krijgen hoe de toegangsprocedure is ingericht en wat de eerste ervaringen van de gemeenten zijn.
VWS en VNG hebben Radar de opdracht gegeven voor een inventariserend onderzoek. Het Transitiebureau heeft de vragenlijst opgesteld en deze is digitaal verspreid.

De resultaten van dit onderzoek zullen (geaggregeerd) op het Kennisnetwerk Wmo beschikbaar gesteld worden. Ze zullen daarnaast worden gebruikt om het ondersteuningsaanbod verder in te richten. De resultaten dienen verder als input voor de eerstvolgende voortgangsrapportage aan de Tweede Kamer in april.

2. Over het onderzoek

Het onderzoek naar de Toegang Wmo 2015 is uitgezet op 20 februari 2015 bij de gemeentelijke contactpersonen van alle Nederlandse gemeenten[1]. De gemeenteambtenaren is gevraagd om de vragenlijst digitaal in te vullen tot uiterlijk 6 maart 2015.

De vragenlijst bestaat deels uit gesloten vragen, ondergebracht in de thema's: melding, onderzoek, advies/verslag, aanvraag, beschikking, bezwaar en beroep en algemeen. Per vraag is de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven. De enquêteresultaten zijn anoniem verwerkt in de rapportage.

Bij sluiting van het onderzoek hebben 136 respondenten (van de 394 gemeenten) deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 35%. 17 respondenten hebben de vragen gedeeltelijk ingevuld. Hierdoor zal het aantal respondenten dat een vraag heeft beantwoord, wijzigen bij latere vragen.

Naar aanleiding van signalen[2] die we van respondenten hebben mogen ontvangen, kunnen de volgende kanttekeningen worden geplaatst:

- Respondenten geven aan dat het voor een aantal vragen momenteel te vroeg is om deze (goed) te kunnen beantwoorden.
- Respondenten geven aan dat voor de beantwoording van een aantal vragen meerdere specialismen binnen de gemeente nodig zijn (beleid, uitvoering, bedrijfsvoering). Niet in alle gevallen konden de juiste mensen bijtijds worden bereikt.
- Een aantal respondenten heeft de wens geuit om in één keer voor meerdere gemeenten de vragen in te vullen.

Bovenstaande kanttekeningen kunnen een rol hebben gespeeld bij participatie aan het onderzoek.

Het onderzoek is representatief wat betreft gemeentegrootte (Zie H3.1). De geanonimiseerde toelichtingen bij alle vragen, evenals alle antwoorden in de antwoordcategorie 'overig' bij sommige vragen, ondersteunende tabellen en grafieken, zijn opgenomen in een *afzonderlijke* bijlage bij dit rapport.

---

[1] Op basis van het Kennisnetwerk Wmo.
[2] Deze signalen hebben we doorgegeven aan het Transitiebureau Wmo.

3. De resultaten

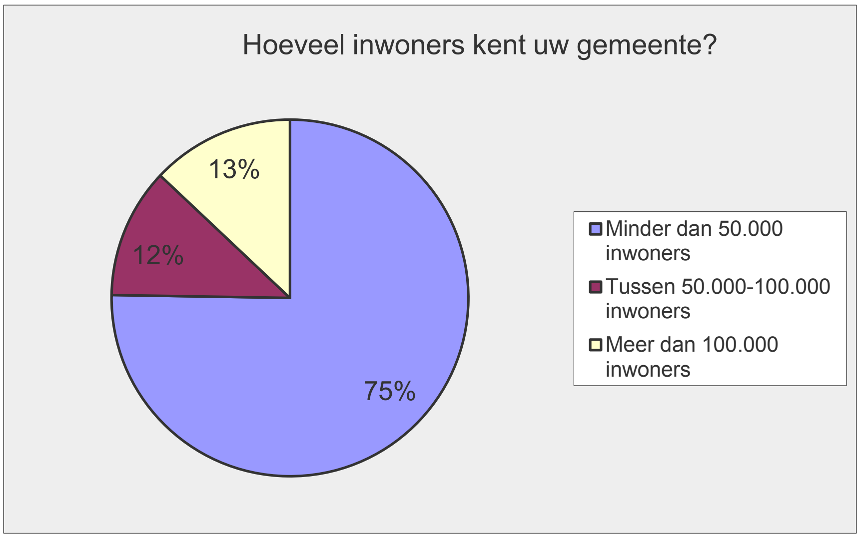
In dit hoofdstuk zijn de resultaten per vraag weergegeven. De vragen zijn gegroepeerd naar de volgende thema's:

- Omvang deelnemende gemeente
- Melding
- Onderzoek
- Advies/verslag
- Aanvraag
- Beschikking, bezwaar en beroep
- Algemeen

3.1 Omvang deelnemende gemeenten

Driekwart van de gemeenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek, heeft minder dan 50.000 inwoners.

Hoeveel inwoners kent uw gemeente?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Minder dan 50.000 inwoners	75%	102
Tussen 50.000-100.000 inwoners	12%	16
Meer dan 100.000 inwoners	13%	18
Aantal respondenten		**136**



Er hebben relatief iets meer grote gemeenten en minder kleine gemeenten geparticipeerd in vergelijking met de populatie (13% grote gemeenten in het onderzoek - 7% grote gemeenten in Nederland, de groep middelgrote gemeenten is bijna gelijk (12% respectievelijk10%))[3].

Gemeentegrootte	Onderzoek	Nederland
Grote gemeenten	13%	7%
Middelgrote gemeenten	12%	10%
Kleine gemeenten	75%	83%

3.2 Melding

a. Bekendheid toegangsproces

De antwoorden die gemeenten geven op de vraag hoe zij bekendheid hebben gegeven aan het (nieuwe) toegangsproces voor de Wmo 2015, zijn in onderstaande tabel weergegeven. Gemeenten hebben meerdere antwoorden kunnen geven.
Het merendeel van de respondenten antwoordt dat zij via de gemeentelijke website bekendheid hebben gegeven, gevolgd door berichtgeving in lokale media en tijdens bijeenkomsten met ketenpartners.

Hoe heeft u bekendheid aan het (nieuwe) toegangsproces voor de Wmo 2015 gegeven?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Website	98%	133
In lokale media	94%	128
Bijeenkomst met ketenpartners	78%	106
Folders	66%	90
Bewonersbijeenkomst	66%	90
Overige (geef nadere toelichting)	23%	31
	Aantal respondenten	**136**

Respondenten geven bij de antwoordcategorie ‘overig’ vooral aan dat het gaat om bijeenkomsten met cliënten en partners, inloopbijeenkomsten, persoonlijke brieven en nieuwskranten.

b. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Op de vraag of de inwoner tijdens het onderzoek (cf. Wmo 2015) gewezen wordt op de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen, heeft veruit het merendeel van de gemeenten ‘ja’ geantwoord.

[3] Grote gemeenten hebben >100.000 inwoners, middelgroot 50.000-100.000 inwoners, klein <50.000 inwoners.

Wordt de inwoner tijdens het onderzoek (cf. Wmo 2015) gewezen op de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja	95%	129
Nee	5%	7
	Aantal respondenten	**136**

c. Persoonlijk plan

Het merendeel van de respondenten antwoordt dat de inwoner na melding gewezen wordt op de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen.

Wordt de inwoner na melding gewezen op de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja	88%	119
Nee	12%	17
	Aantal respondenten	**136**

3.3 Onderzoek

a. Verschillen uitvoering onderzoek na melding

Respondenten konden meerdere antwoorden aangeven.

De twee antwoorden die het meest zijn aangegeven, zijn: 'Ja, in de tijdsinvestering' en 'Ja, in breedte van het onderzoek', gevolgd door 'Nee' als antwoordmogelijkheid.

Kent u verschillen in de uitvoering van het onderzoek na melding, voor huidige Wmo cliënten, AWBZ overgangscliënten en nieuwe cliënten?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja, in de tijdsinvestering	41%	52
Ja, in breedte van het onderzoek	36%	46
Ja, in ingezette expertise	28%	36
Ja, in vorm van het onderzoek (gesprek of digitaal of anders)	13%	16
Ja, in wijze van betrokkenheid cliënt	5%	6
Nee	34%	43
Overige (geef nadere toelichting)	9%	11
	Aantal respondenten	**126**

Respondenten geven als nadere toelichting in de antwoordcategorie 'overig' aan dat de verschillen in de uitvoering van het onderzoek te herleiden zijn in verschillen van startpositie tussen nieuwe en bestaande (overgangs)cliënten. Mede afhankelijk is of de zorgaanbieder bij het onderzoek wordt betrokken.

b. Onderzoeken overgangscliënten

Op de vraag hoe gemeenten in hun planning dit jaar rekening houden met de onderzoeken voor de AWBZ-overgangscliënten die voor 31-12-15 een besluit/beschikking voor de Wmo 2015 moeten krijgen, hebben gemeenten meerdere antwoordmogelijkheden kunnen aangeven. De meeste gemeenten geven aan dat zij extra capaciteit hebben ingepland voor de te voeren onderzoeken.

Hoe houdt u in uw planning dit jaar rekening met de onderzoeken die voor 31-12-15 een besluit/beschikking voor de Wmo 2015 moeten krijgen?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Extra capaciteit ingepland voor onderzoek	67%	84
Inwoners eerder uitnodigen voor onderzoek	38%	48
Selectie van doelgroepen	19%	23
Niet	4%	5
Overige (geef nadere toelichting)	23%	29
	Aantal respondenten	**126**

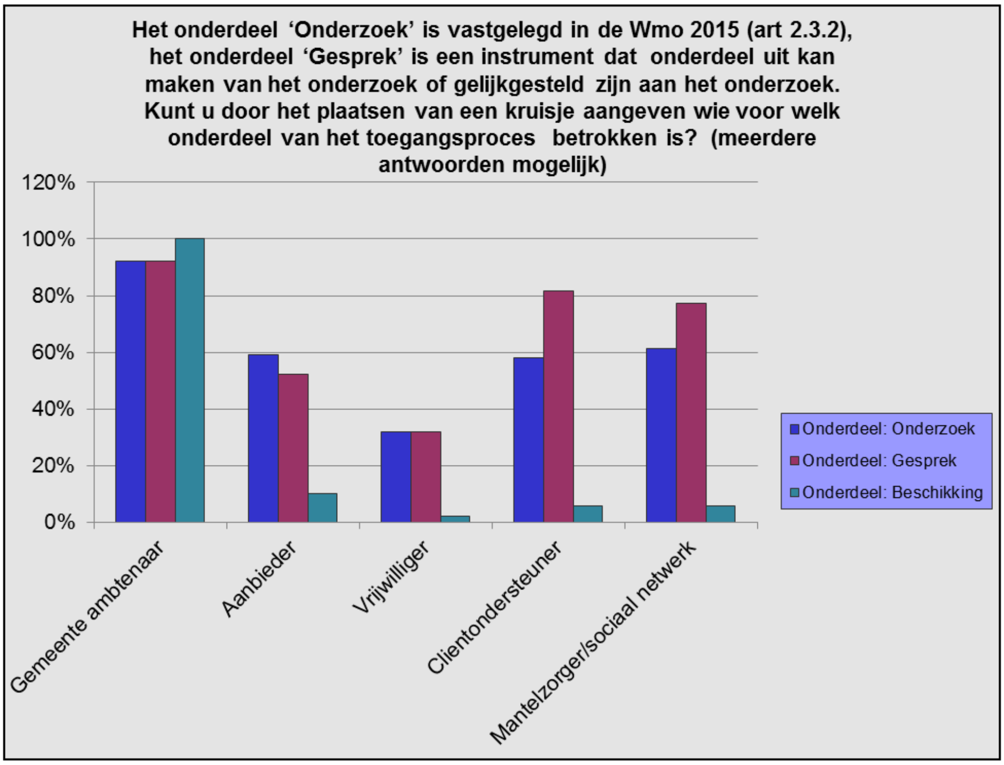
Respondenten geven in de antwoordcategorie ‘overig’ aan dat in sommige gevallen extra capaciteit wordt ingehuurd en/of cliënten eerder worden opgeroepen voor een gesprek zodat er een spreiding kan plaatsvinden over het jaar of dat er nog een besluit hier over moet komen.

c. Betrokkenheid toegangsproces

Het onderdeel ‘Onderzoek’ is vastgelegd in de Wmo 2015 (art 2.3.2). Het onderdeel ‘Gesprek’ is een instrument dat onderdeel uit kan maken van het onderzoek of gelijkgesteld kan zijn aan het onderzoek.

Gemeenten hebben deze vraag beantwoord door het plaatsen van een kruisje bij diegene die betrokken is voor de onderdelen onderzoek, gesprek en beschikking binnen het toegangsproces. Gemeenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag.

Kunt u door het plaatsen van een kruisje aangeven wie voor welk onderdeel van het toegangsproces betrokken is? (meerdere antwoorden mogelijk)						
Antwoord-mogelijkheden	**Gemeente-ambtenaar (%)**	**Aanbieder (%)**	**Vrij-williger (%)**	**Cliënt-ondersteuner (%)**	**Mantel-zorger/ sociaal netwerk (%)**	**Respons (#)**
Onderdeel: Onderzoek	92%	59%	32%	58%	61%	88
Onderdeel: Gesprek	92%	52%	32%	82%	77%	88
Onderdeel: Beschikking	100%	10%	2%	6%	6%	88
					Aantal respondenten	**88**



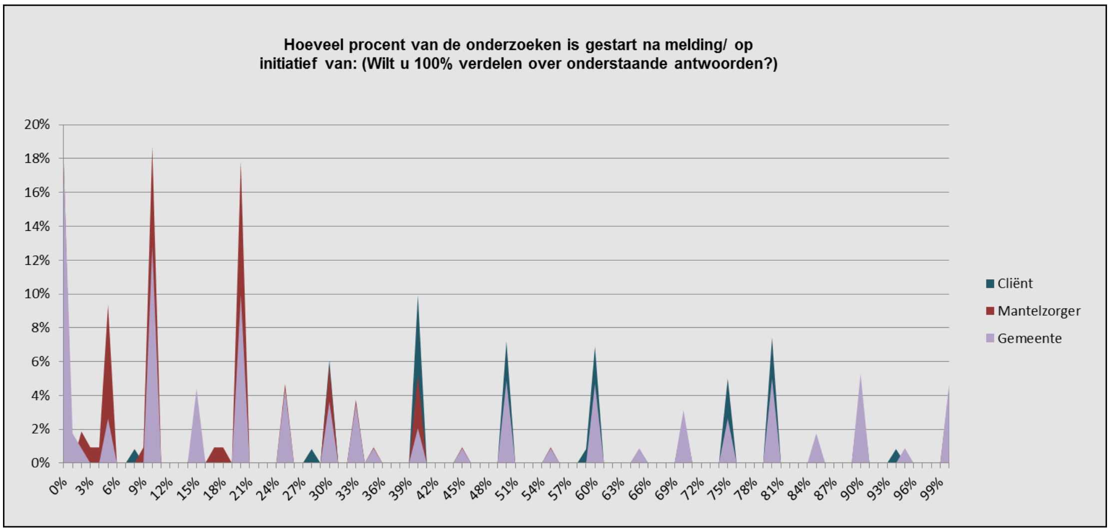
De gemeenteambtenaar wordt bij alle drie de onderdelen (onderzoek, gesprek en beschikking) bijna in alle gevallen betrokken. De cliëntondersteuner en mantelzorger hebben vooral een rol bij het gesprek.

In de gevallen dat de gemeenteambtenaar *niet* wordt betrokken bij het onderzoek of het gesprek (100%-92%, dus 8%), blijkt de cliëntondersteuner een rol te vervullen (evt. in combinatie met de aanbieder, vrijwilliger en/of mantelzorger/ sociaal netwerk). In twee gevallen zijn de aanbieder en de mantelzorger betrokken bij het onderzoek, waarbij de cliëntondersteuner tijdens het gesprek ook wordt betrokken.

d. Start onderzoek na melding cliënt, mantelzorger, gemeente

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel procent van de onderzoeken gestart is na melding van of op initiatief van een cliënt, een mantelzorger of de gemeente en 100% over deze drie antwoordmogelijkheden te verdelen. De antwoorden zijn verwerkt in percentages.

Doordat respondenten een keuze hebben gekregen in veel verschillende antwoorden, is het beeld divers. Visueel kan het overzicht op de volgende pagina worden gegeven:



Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **cliënt** worden opgemaakt dat[4]:

- 10% van de respondenten aangeeft dat in 40% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *cliënt*
- 9% van de respondenten aangeeft dat in 10% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *cliënt*
- 7% van de respondenten aangeeft dat in 80% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *cliënt*
- 7% van de respondenten aangeeft dat in 50% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *cliënt*
- 7% van de respondenten aangeeft dat in 60% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *cliënt*

Respondenten geven aan dat in 40-50% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de cliënt.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **mantelzorger** worden opgemaakt dat:

- 18% van de respondenten aangeeft dat in 20% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *mantelzorger*
- 9% van de respondenten aangeeft dat in 5% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *mantelzorger*
- 6% van de respondenten aangeeft dat in 30% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *mantelzorger*

Respondenten geven aan dat in 10-20% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de mantelzorger.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **gemeente** worden opgemaakt dat:

- 13% van de respondenten aangeeft dat in 10% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *gemeente*

[4] 0% is buiten beschouwing gelaten.

- 10% van de respondenten aangeeft dat in 20% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *gemeente*
- 5% van de respondenten aangeeft dat in 90% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *gemeente*
- 5% van de respondenten aangeeft dat in 80% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *gemeente*
- 5% van de respondenten aangeeft dat in 50% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *gemeente*
- 5% van de respondenten aangeeft dat in 60% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *gemeente*
- 5% van de respondenten aangeeft dat in 100% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de *gemeente*

Respondenten geven aan dat in 40-50% van de gevallen het onderzoek is gestart na melding/ op initiatief van de gemeente.

Samenvattend: in 40-50% van de gevallen is het onderzoek gestart op eigen initiatief van de cliënt, in 40-50% van de gevallen op initiatief van de gemeente en in 10-20% van de gevallen op initiatief van de mantelzorger.

Veel respondenten geven aan dat deze vragen te vroeg gesteld worden en dat de antwoorden zijn gebaseerd op een inschatting.

e. Betrekken gegevens CIZ en/ of verzekeraar

Bijna driekwart van de respondenten antwoordt 'Ja' op de vraag of de gegevens die beschikbaar zijn bij het CIZ (bijvoorbeeld middels zorgtoegangsregister) en/ of de verzekeraar actief betrokken worden bij het onderzoek.

Worden de gegevens beschikbaar bij CIZ (bv middels zorgtoegangsregister) en/ of verzekeraar actief betrokken bij het onderzoek?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja	73%	92
Nee	27%	34
	Aantal respondenten	**126**

f. Eigen vermogen bewoner

Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat het eigen (financieel) vermogen van de bewoner wordt betrokken bij het onderzoek.

Wordt het eigen (financieel) vermogen van de bewoner betrokken bij het onderzoek?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja	59%	74
Nee	41%	52
	Aantal respondenten	**126**

g. Waarborgen kwaliteit
In onderstaande tabel zijn de antwoorden op de vraag 'Op welke wijze waarborgt u de kwaliteit van het onderzoek?' weergegeven. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

De twee antwoordmogelijkheden die door de meeste respondenten zijn aangegeven, zijn: 'Competentie eisen aan de gespreksvoerder/uitvoerder onderzoek' en 'Training aan gespreksvoerders/ uitvoerder onderzoek'. Dit wordt gevolgd door 'Opleidingseisen aan de gespreksvoerder/uitvoerder van het onderzoek'.

Op welke wijze waarborgt u de kwaliteit van het onderzoek?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Competentie eisen aan gespreksvoerder/uitvoerder onderzoek	92%	116
Training aan gespreksvoerders/uitvoerder onderzoek	92%	117
Opleidingseisen aan gespreksvoerder/uitvoerder onderzoek	76%	95
Onafhankelijke partij betrokken (bv cliëntondersteuning)	63%	79
Onafhankelijk advies/ second opinion	53%	67
Expertise over 'betrekken van het netwerk' als (kwaliteits)eis	47%	59
Gesplitste mandatering (onderzoek en beschikking niet in één hand)	43%	55
Overige (geef nadere toelichting)	19%	24
	Aantal respondenten	**126**

Respondenten geven in de antwoordcategorie 'overig' aan dat de kwaliteit wordt geborgd door samenwerking met de zorgaanbieders, (collegiale) toetsing, samenwerking in het sociaal (wijk)team en het betrekken van de klanttevredenheidsgegevens van de Monitor Sociaal Domein.

3.4 Advies en verslag

a. Vastlegging onderzoek
Zoals in onderstaande tabel is te zien, geeft het overgrote deel van de respondenten aan dat zij een uniforme wijze hebben voor de vastlegging van het onderzoek.

Is er een uniforme wijze voor de vastlegging van het onderzoek?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (%)**
Ja	94%	117
Nee	6%	8
	Aantal respondenten	**125**

b. Informeren eigen financiële bijdrage

Praktisch alle respondenten geven aan dat de cliënt, als de uitkomst van het onderzoek en alvorens een aanvraag wordt ingediend, geïnformeerd wordt over de eigen financiële bijdrage.

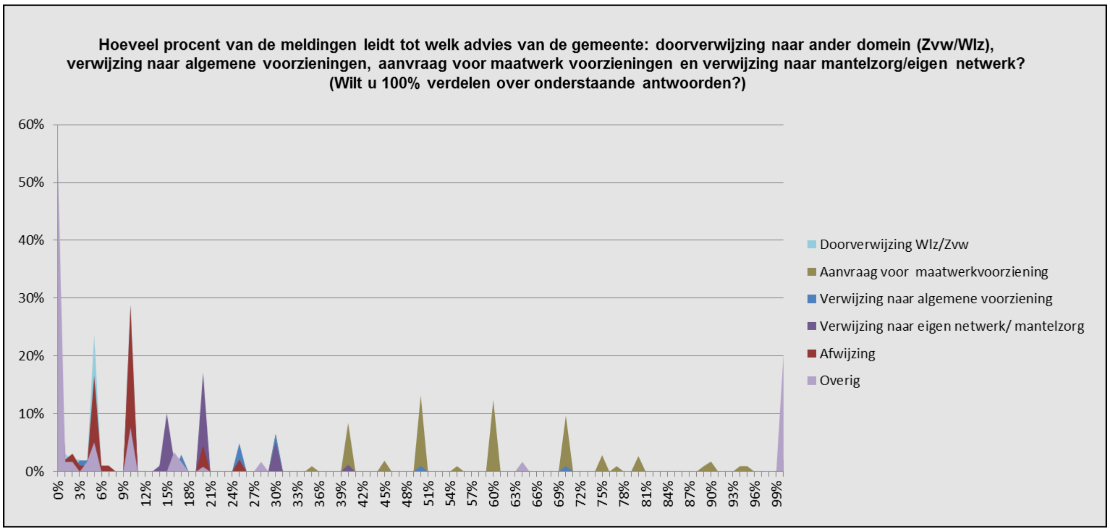
Wordt de cliënt, als uitkomst van het onderzoek en alvorens een aanvraag wordt ingediend, geïnformeerd over de eigen financiële bijdrage?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (%)**
Ja	99%	124
Nee	1%	1
	Aantal respondenten	**125**

c. Van melding tot advies

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel procent van de meldingen leidt tot welk advies van de gemeente: doorverwijzing naar een ander domein (Zvw/Wlz), verwijzing naar algemene voorzieningen, aanvraag voor maatwerkvoorzieningen en verwijzing naar mantelzorg/ eigen netwerk of een afwijzing.

Respondenten konden 100% over de antwoordmogelijkheden verdelen. De antwoorden zijn verwerkt in percentages.

Doordat respondenten een keuze hebben gekregen in veel verschillende antwoorden, is het beeld divers. Visueel kan het volgende overzicht worden gegeven.



Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **doorverwijzing Wlz/ Zvw** het volgende worden opgemaakt[5]:

- 29% van de respondenten geeft aan dat 10% van de meldingen leidt tot *doorverwijzing naar een ander domein (Zvw/Wlz)*
- 24% van de respondenten geeft aan dat 5% van de meldingen leidt tot *doorverwijzing naar een ander domein (Zvw/Wlz)*

[5] 0% is buiten beschouwing gelaten.

- 5% van de respondenten geeft aan dat 20% van de meldingen leidt tot *doorverwijzing naar een ander domein (Zvw/Wlz)*

Respondenten geven aan dat 5-15% van de meldingen leidt tot doorverwijzing naar een ander domein (Zvw/Wlz).

Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **aanvraag voor een maatwerkvoorziening** het volgende worden opgemaakt:
- 13% van de respondenten geeft aan dat 50% van de meldingen leidt tot *een aanvraag voor een maatwerkvoorziening*
- 12% van de respondenten geeft aan dat 60% van de meldingen leidt tot *een aanvraag voor een maatwerkvoorziening*
- 10% van de respondenten geeft aan dat 70% van de meldingen leidt tot *een aanvraag voor een maatwerkvoorziening*

Respondenten geven aan dat 55-65% van de meldingen leidt tot een aanvraag voor een maatwerkvoorziening.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van een **verwijzing naar een algemene voorziening** het volgende worden opgemaakt:
- 25% van de respondenten geeft aan dat 10% van de meldingen leidt tot *een verwijzing naar een algemene voorziening*
- 14% van de respondenten geeft aan dat 20% van de meldingen leidt tot *een verwijzing naar een algemene voorziening*
- 8% van de respondenten geeft aan dat 15% van de meldingen leidt tot *een verwijzing naar een algemene voorziening*

Respondenten geven aan dat 10-20% van de meldingen leidt tot een verwijzing naar een algemene voorziening.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van een **verwijzing naar eigen netwerk/ mantelzorg** het volgende worden opgemaakt:
- 25% van de respondenten geeft aan dat 10% van de meldingen leidt tot *een verwijzing naar eigen netwerk/ mantelzorg*
- 17% van de respondenten geeft aan dat 20% van de meldingen leidt tot *een verwijzing naar eigen netwerk/ mantelzorg*
- 10% van de respondenten geeft aan dat 15% van de meldingen leidt tot *een verwijzing naar eigen netwerk/ mantelzorg*

Respondenten geven aan dat 10-20% van de meldingen leidt tot een verwijzing naar eigen netwerk/ mantelzorg.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van een **afwijzing** het volgende worden opgemaakt:
- 29% van de respondenten geeft aan dat 10% van de meldingen leidt tot *een afwijzing*
- 17% van de respondenten geeft aan dat 5% van de meldingen leidt tot *een afwijzing*

- 5% van de respondenten geeft aan dat 20% van de meldingen leidt tot *een afwijzing*

Respondenten geven aan dat 5-10% van de meldingen leidt tot een afwijzing.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van de categorie **overig** het volgende worden opgemaakt:
- 20% van de respondenten geeft voor 100% de categorie overig aan
- 8% van de respondenten geeft voor 10% de categorie overig aan
- 5% van de respondenten geeft voor 5% de categorie overig aan

Samenvattend: 55-65% van de meldingen leidt tot een aanvraag voor een maatwerkvoorziening, 10-20% tot een verwijzing naar eigen netwerk/ mantelzorg en/of algemene voorziening en 5-15% naar doorverwijzing naar een ander domein. Een melding leidt in 5-10% van de gevallen tot een afwijzing.

Veel respondenten geven aan dat deze vragen te vroeg gesteld worden en dat de antwoorden een inschatting betreffen.

3.5 Aanvraag

a. Wijze indienen aanvraag

Op de vraag op welke wijze een inwoner een aanvraag kan indienen, konden respondenten meerdere antwoorden aangeven. In de onderstaande tabel zijn de antwoorden weergegeven. De papieren aanvraag is het meest door respondenten geselecteerd, gevolgd door een telefonische aanvraag.

Op welke wijze kan een inwoner een aanvraag indienen?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (%)**
Papieren aanvraag	79%	96
Telefonisch	67%	82
Via de website	56%	68
Overige (geef nadere toelichting)	45%	54
	Aantal respondenten	**122**

Respondenten geven in de antwoordcategorie ‘overig’ aan dat een cliënt ook kan binnenlopen bij het loket waarna een persoonlijk gesprek plaatsvindt of dat er via e-mail een aanvraag kan worden ingediend. In sommige gevallen kan via huisarts of zorgaanbieder een aanvraag volgen. Ook een getekend ondersteuningsplan kan direct als aanvraag worden gezien. Benadrukt wordt dat de aanvraag volgt op een melding.

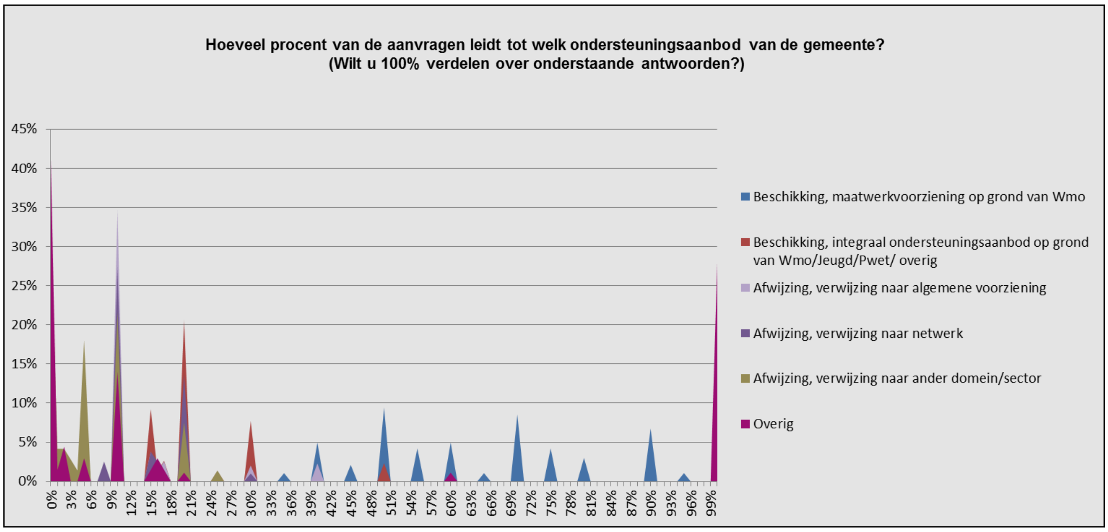
b. Van aanvraag tot ondersteuningsaanbod

De respondenten is gevraagd hoeveel procent van de aanvragen leidt tot welk ondersteuningsaanbod van de gemeente: beschikking van een maatwerk Wmo voorziening, beschikking van een integraal ondersteuningsaanbod op grond van Wmo/ Jeugd/

Participatiewet/ overig, een afwijzing en verwijzing naar een algemene voorziening, een afwijzing en verwijzing naar het eigen netwerk, een afwijzing en verwijzing naar een ander domein of sector en de categorie overig.

Respondenten konden 100% over de antwoordmogelijkheden verdelen. De antwoorden zijn verwerkt in percentages.

Doordat respondenten een keuze hebben gekregen in veel verschillende antwoorden, is het beeld divers. Visueel kan het overzicht op de volgende pagina worden gegeven.



Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **beschikking, maatwerkvoorziening op grond van de Wmo** het volgende worden opgemaakt[6]:

- 9% van de respondenten geeft aan dat 50% van de aanvragen leidt tot *een beschikking en maatwerkvoorziening op grond van de Wmo*
- 9% van de respondenten geeft aan dat 70% van de aanvragen leidt tot *een beschikking en maatwerkvoorziening op grond van de Wmo*
- 7% van de respondenten geeft aan dat 100% van de aanvragen leidt tot *een beschikking en maatwerkvoorziening op grond van de Wmo*
- 7% van de respondenten geeft aan dat 90% van de aanvragen leidt tot *een beschikking en maatwerkvoorziening op grond van de Wmo*

Respondenten geven aan dat 70-80% van de aanvragen leidt tot een beschikking en maatwerkvoorziening op grond van de Wmo.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **beschikking, integraal ondersteuningsaanbod op grond van Wmo/ Jeugd/ Pwet/ overig** het volgende worden opgemaakt:

- 21% van de respondenten geeft aan dat 20% van de aanvragen leidt tot een *beschikking en integraal ondersteuningsaanbod op grond van Wmo/ Jeugd/ Pwet/ overig*
- 12% van de respondenten geeft aan dat 10% van de aanvragen leidt tot een *beschikking en integraal ondersteuningsaanbod op grond van Wmo/ Jeugd/ Pwet/ overig*

[6] 0% is buiten beschouwing gelaten.

- 9% van de respondenten geeft aan dat 15% van de aanvragen leidt tot een *beschikking en integraal ondersteuningsaanbod op grond van Wmo/ Jeugd/ Pwet/ overig*

Respondenten geven aan dat 10-20% van de aanvragen leidt tot een beschikking en integraal ondersteuningsaanbod op grond van Wmo/ Jeugd/ Pwet/ overig.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van een **afwijzing en verwijzing naar een algemene voorziening** het volgende worden opgemaakt:
- 35% van de respondenten geeft aan dat 10% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar een algemene voorziening*
- 10% van de respondenten geeft aan dat 20% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar een algemene voorziening*
- 5% van de respondenten geeft aan dat 5% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar een algemene voorziening*

Respondenten geven aan dat 5-15% van de aanvragen leidt tot een afwijzing en verwijzing naar een algemene voorziening.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van een **afwijzing en verwijzing naar het eigen netwerk** het volgende worden opgemaakt:
- 27% van de respondenten geeft aan dat 10% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar het eigen netwerk*
- 14% van de respondenten geeft aan dat 20% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar het eigen netwerk*
- 10% van de respondenten geeft aan dat 5% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar het eigen netwerk*

Respondenten geven aan dat 5-15% van de aanvragen leidt tot een afwijzing en verwijzing naar het eigen netwerk.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van een **afwijzing en verwijzing naar een ander domein/ andere sector** het volgende worden opgemaakt:
- 22% van de respondenten geeft aan dat 10% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar een ander domein/ andere sector*
- 18% van de respondenten geeft aan dat 5% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar een ander domein/ andere sector*
- 8% van de respondenten geeft aan dat 20% van de aanvragen leidt tot een *afwijzing en verwijzing naar een ander domein/ andere sector*

Respondenten geven aan dat 5-15% van de aanvragen leidt tot een afwijzing en verwijzing naar een ander domein/ andere sector.

Uit deze resultaten kan ten aanzien van de **categorie overig** het volgende worden opgemaakt:
- 28% van de respondenten geeft voor 100% de categorie overig aan

- 14% van de respondenten geeft voor 10% de categorie overig aan
- 4% van de respondenten geeft voor 2% de categorie overig aan

Samenvattend: 70-80% van de aanvragen leidt tot een beschikking en Wmo maatwerkvoorziening, 10-20% tot een beschikking en integraal ondersteuningsaanbod op grond van Wmo/ Jeugd/ Participatiewet/ overig en 5-15% tot een afwijzing en verwijzing naar een algemene voorziening, het eigen netwerk of een ander domein/ andere sector.

Veel respondenten geven aan dat deze vragen te vroeg gesteld worden en dat de antwoorden een inschatting betreffen.

c. Procedure spoedeisende gevallen

De meeste gemeenten antwoorden dat zij voor spoedeisende gevallen een procedure hebben geregeld.

Heeft u een procedure geregeld voor spoedeisende gevallen? (graag uw antwoord toelichten in het toelichtingsvak)		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja	86%	105
Nee	14%	17
	Aantal respondenten	**122**

3.6 Beschikking, bezwaar en beroep

a. Afstemming ondersteuning met bestaand aanbod

Veruit het merendeel van de respondenten geeft aan het besluit in de beschikking over de in te zetten ondersteuning uit de Wmo 2015 af te stemmen met het al bestaande ondersteuningsaanbod uit andere domeinen, zoals de Participatiewet of Zvw.

Stemt u het besluit in de beschikking over de ondersteuning uit de Wmo 2015, af met het al bestaande ondersteuningsaanbod uit andere domeinen?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja	86%	105
Nee	14%	17
	Aantal respondenten	**122**

b. Aantal bezwaarschriften

Bijna alle respondenten antwoorden dat er minder dan 5% bezwaarschriften zijn ingediend (als percentage van het totaal aantal aanvragen) sinds 1 januari 2015.

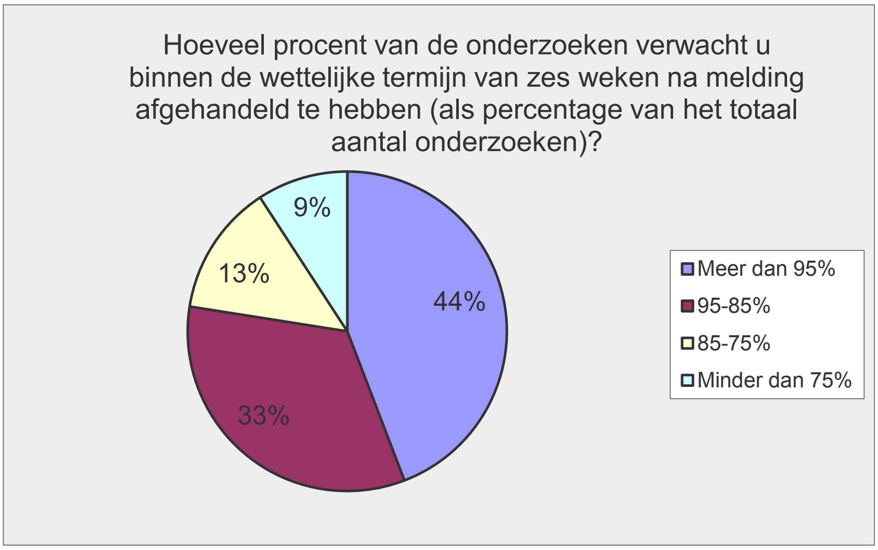
Hoeveel procent bezwaarschriften zijn er ingediend (als percentage van het totaal aantal aanvragen) sinds 1 januari 2015?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Minder dan 5%	96%	117
5-10%	3%	4
10-25%	0%	0
Meer dan 25%	1%	1
	Aantal respondenten	**122**

3.7 Algemeen

a. Termijn afhandelen onderzoeken

Iets minder dan de helft van de respondenten geeft ‘Meer dan 95%’ als antwoord op de vraag hoeveel procent van de onderzoeken binnen de wettelijke termijn van zes weken na melding naar verwachting zijn afgehandeld (als percentage van het totaal aantal onderzoeken).

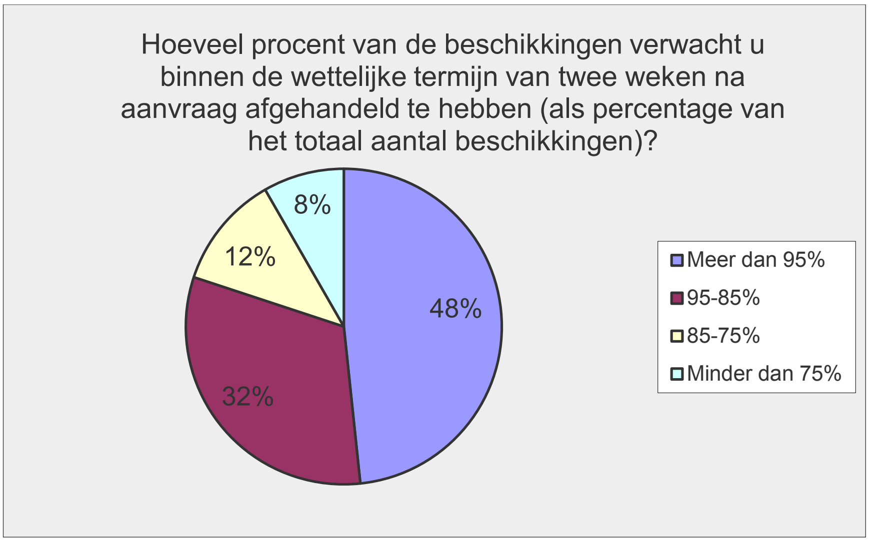
Hoeveel procent van de onderzoeken verwacht u binnen de wettelijke termijn afgehandeld te hebben (als percentage van het totaal aantal onderzoeken)?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Meer dan 95%	44%	53
95-85%	33%	40
85-75%	13%	16
Minder dan 75%	9%	11
	Aantal respondenten	**119**



b. Termijn afhandelen beschikkingen

Bijna de helft van de respondenten verwacht meer dan 95% van de beschikkingen binnen de wettelijke termijn van twee weken na aanvraag af te handelen als percentage van het totaal aantal beschikkingen.

Hoeveel procent van de beschikkingen verwacht u binnen de wettelijke termijn afgehandeld te hebben (als percentage van het totaal aantal beschikkingen)?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Meer dan 95%	48%	58
95-85%	32%	38
85-75%	12%	14
Minder dan 75%	8%	10
	Aantal respondenten	**119**



c. Afspraken met verzekeraar(s)

Op de vraag of de respondenten voldoende uit de voeten kunnen met de afspraken met verzekeraar(s) over cliënten die tussen of in beide domeinen vallen, konden meerdere antwoordmogelijkheden aangegeven worden.

Veel gemeenten antwoorden dat ze niet voldoende uit de voeten kunnen met de afspraken met de verzekeraar(s) en dat ze ergens tegenaan lopen.

Kunt u uit de voeten met de afspraken met verzekeraar(s) over cliënten die tussen of in beide domeinen vallen? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja, m.b.t. financiering	13%	16
Ja, m.b.t. overbruggingszorg	13%	16
Ja, m.b.t. doorverwijzing	21%	25
Ja, m.b.t. informatievoorziening	17%	21
Ja, m.b.t. gegevensuitwisseling	12%	14
Nee	43%	51
Waar loopt u tegenaan? (geef nadere toelichting)	68%	81
	Aantal respondenten	**119**

Op de vraag waar men tegenaan loopt, wordt het meest de samenwerking en afstemming met de verzekeraar genoemd (25 keer). Daarna geven respondenten aan dat de afbakening tussen de Wlz/Wmo/Zvw een onderwerp is waar men tegenaan loopt (24 keer), voornamelijk

bij persoonlijke verzorging. Onduidelijkheden in het algemeen, gegevensuitwisselingen en casemanagement dementie worden daarnaast een aantal keer genoemd.

d. Cliëntondersteuners

Het merendeel van de respondenten antwoordt dat de gemeente heeft vastgelegd dat mensen die cliëntondersteuning bieden, in staat worden gesteld hun positie als cliëntondersteuner onafhankelijk[7] en in het belang van de cliënt in te vullen en uit te oefenen, en dat zij kunnen werken op basis van professionele autonomie.

Heeft de gemeente vastgelegd dat cliëntondersteuners hun positie onafhankelijk en in het belang van de cliënt kunnen invullen en uitoefenen?		
Antwoordmogelijkheden	**Respons (%)**	**Respons (#)**
Ja	88%	105
Nee	12%	14
	Aantal respondenten	**119**

[7] Met 'onafhankelijk' wordt bedoeld dat de cliëntondersteuner niet degene is die de beslissing op de aanvraag neemt.